

Relancer et repenser le tourisme avec une vision plus durable et socialement responsable

Document d'orientation de l'EFFAT

Le 3 juillet 2020

Introduction

Le tourisme est l'un des secteurs les plus gravement touchés par l'épidémie de la COVID-19. La fermeture des frontières, les restrictions de voyage, la suspension de nombreux moyens de transport liés au tourisme et le confinement de pays entiers, et surtout la fermeture de la plupart des établissements d'accueil, ont entraîné la paralysie de l'industrie du tourisme.¹ Des milliers d'entreprises sont confrontées à l'insolvabilité ou luttent pour leur survie. Des millions de salarié(e)s ont perdu leur emploi ou se trouvent au chômage temporaire ou au chômage partiel.² Le secteur est confronté à des incertitudes pour l'avenir et la reprise sera probablement longue et difficile.

Avant la crise de la COVID-19, le secteur du tourisme était l'un des principaux piliers de l'économie de l'UE. En 2019, le tourisme représentait environ 10% du PIB de l'UE et fournissait des emplois à près de 12% de l'ensemble des salarié(e)s en Europe. Le secteur du tourisme est vital pour l'économie et l'emploi de nombreux États membres de l'UE, dont certains sont durement touchés par la pandémie.³ Avec un pourcentage élevé de jeunes (13%), de ressortissants étrangers (15,6%) et de femmes (59%) parmi la main-d'œuvre du secteur, le tourisme joue un rôle important dans l'accompagnement des jeunes sur le marché du travail et dans l'intégration des travailleurs migrants, et il contribue à l'égalité hommes-femmes.⁴ En outre, le tourisme a une grande capacité à stimuler le développement régional et à contribuer à la croissance d'autres secteurs de l'économie.

Le secteur du tourisme est essentiel tant du point de vue de l'économie que de l'emploi, c'est pourquoi sa relance doit être considérée comme une priorité stratégique tant pour l'UE que pour les gouvernements nationaux.

¹ L'OMT quantifie les impacts potentiels en 2020 comme suit :

- 850 millions à 1,1 milliard d'arrivées de touristes internationaux en moins
- Perte de 910 milliards à 1,2 billions de dollars US de recettes d'exportation provenant du tourisme
- 100 à 120 millions d'emplois directs dans le tourisme en danger

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/Barometer%20-%20May%202020%20-%20Short.pdf>

² Selon l'évaluation de l'EFFAT, entre 90 et 95 % du personnel employé dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration dans l'UE ont perdu leur emploi ou ont été confrontés au chômage temporaire au cours des mois d'avril et de mai 2020.

³ Contribution des voyages de loisirs et du tourisme au PIB : 24,9% en Croatie, 21,9% à Chypre, 20,6% en Grèce, 19,1% au Portugal, 15,4% en Autriche, 14,6% en Espagne et 13,2% en Italie.

<https://knoema.com/atlas/topics/Tourism/Travel-and-Tourism-Total-Contribution-to-GDP/Contribution-of-travel-and-tourism-to-GDP-percent-of-GDP>

Contribution des voyages de loisirs et du tourisme à l'emploi : 25,9% en Grèce, 23,3% en Croatie, 22% à Chypre, 21,8% au Portugal, 16,9% en Autriche, 14,9% en Italie et 14,7% en Espagne.

<https://knoema.com/atlas/topics/Tourism/Travel-and-Tourism-Total-Contribution-to-GDP/Contribution-of-travel-and-tourism-to-GDP-percent-of-GDP>

⁴ 13 % des salarié(e)s sont âgé(e)s de 15 à 24 ans. En Irlande, aux Pays-Bas et au Danemark, la proportion de personnes occupées âgées de 15 à 24 ans dépasse 20%. Dans quatre États membres de l'UE, plus d'une personne sur quatre employée dans le tourisme est un ressortissant étranger : Chypre (26%), l'Irlande (29%), l'Autriche (29%) et le Luxembourg (61%).

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries

Alors que de plus en plus de pays sortent progressivement du confinement, ouvrent leurs frontières et rouvrent leurs entreprises, il est temps de repenser le tourisme, de promouvoir le secteur avec une vision durable et innovante. Le secteur a également besoin d'une relance coordonnée au niveau de l'UE, ainsi que du soutien solide du plan de relance européen.

EFFAT a salué le [Paquet « Tourisme et transports »](#) publié par la Commission européenne le 13 mai 2020 pour aider les transports et le tourisme en Europe à se remettre de la crise COVID-19, car ce paquet reconnaît l'importance du secteur des voyages et du tourisme pour l'économie et l'emploi en Europe et propose une approche coordonnée pour la levée des restrictions de voyage et la réouverture des entreprises, tout en respectant les précautions de santé et de sécurité nécessaires pour les voyageurs et les travailleurs.

EFFAT, la fédération syndicale européenne représentant les travailleurs-euses du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, a surveillé l'impact de la pandémie COVID-19 sur le secteur dans toute l'Europe et a recueilli des informations sur les mesures de sauvegarde des entreprises, de sécurisation des emplois et de préparation du secteur à la relance prises au niveau national, souvent en coopération entre gouvernements, entreprises et syndicats.

À court terme, la viabilité, la durabilité et la relance du secteur du tourisme doivent être considérées comme une priorité stratégique, sans préjudice des changements qui doivent être apportés à l'avenir. Le problème va au-delà de la question de savoir quand et comment le tourisme va se redresser, il s'agit de réfléchir et d'agir pour changer et réduire autant que possible un modèle qui a démontré sa fragilité de manière évidente.

Sur la base des contributions fournies par les organisations membres de l'EFFAT, ce document d'orientation vise à présenter la vision et les propositions d'action de l'EFFAT pour assurer la relance du tourisme avec un nouveau modèle durable et socialement responsable. Il est évident que la relance du secteur du tourisme ne peut être uniquement nationale. L'UE doit également jouer son rôle en favorisant une nouvelle vision durable pour le secteur, en garantissant la participation rapide et significative de tous les partenaires sociaux actifs dans le secteur.

1. Actions pour un tourisme plus durable et socialement responsable

Depuis longtemps, les voyages et le tourisme connaissent une croissance permanente, tant au niveau mondial qu'en Europe. Toutefois, le développement du secteur s'est principalement appuyé sur un modèle économique fondé sur des intérêts financiers à court terme et la maximisation des profits, ce qui a conduit, par exemple, à des modèles à bas coûts, à un faible investissement dans la main-d'œuvre et à une précarisation croissante de l'emploi. Dans de nombreux endroits, le développement non durable du tourisme a entraîné la destruction d'habitats naturels. Le tourisme contribue de manière significative aux émissions mondiales de CO₂ et, par conséquent, au réchauffement de la planète. L'hébergement touristique étant de plus en plus commercialisé par le biais de plateformes, souvent de manière non réglementée, cela conduit à une concurrence déloyale, exacerbe la pénurie de logements dans les centres urbains et contribue au tourisme de masse.

La relance du secteur ne peut pas se baser sur les mêmes paradigmes que par le passé. Pour l'avenir, nous devons nous efforcer de mettre en place un modèle de tourisme durable et socialement responsable, basé par exemple sur la qualité des services, la stabilité de l'emploi, les investissements dans le capital humain, la qualification et la formation, la durabilité économique, le réinvestissement des bénéfices pour assurer une croissance durable, la fidélité des visiteurs, la diversification de l'offre, la réduction de la saisonnalité, l'innovation autour d'une transition numérique équitable, la minimisation de l'impact sur l'environnement, la génération d'une plus grande valeur ajoutée pour la société dans son ensemble et un meilleur partage des bénéfices entre les entreprises touristiques, les touristes, les destinations, les communautés locales et les salarié(e)s.

Le paradigme central du nouveau modèle touristique doit être la durabilité dans un triple sens : économique, environnemental et social, ce dernier en mettant l'accent sur la stabilité et la qualité de l'emploi. Les éléments suivants doivent être pris en compte :

- En tirant les leçons du passé, la relance du secteur du tourisme devrait être basée sur un modèle plus durable et socialement responsable :
 - un tourisme de proximité, avec un impact environnemental plus faible
 - une attention accordée à l'excellence des services touristiques, fondée sur la stabilité et la qualité de l'emploi, les investissements dans la qualification et la formation professionnelle, et l'information, la consultation et la participation des salarié(e)s
 - une plus grande importance accordée à la fidélité des visiteurs
 - une croissance soutenue dans une perspective à long terme, se traduisant par un développement touristique durable
- Un nouveau modèle de tourisme durable devrait également être mis en place par le biais du « Pacte Vert » européen et de la stratégie « De la ferme à la table ».
- Une concurrence loyale et des conditions de concurrence équitables doivent être assurées entre tous les prestataires de services touristiques, par exemple en ce qui concerne les obligations législatives et fiscales, les permis d'exploitation, l'enregistrement des clients, les droits et la protection des salarié(e)s, les droits des consommateurs, la santé, la sûreté et la sécurité, les règles d'hygiène alimentaire, la mesure statistique de l'activité économique, le zonage dans l'urbanisme, etc.
- Il convient de promouvoir des programmes de tourisme social, par exemple pour les personnes âgées ou les jeunes, les familles, les groupes défavorisés, etc., car cela pourrait favoriser le tourisme national ainsi que les voyages en basse saison et contribuer ainsi à lutter contre la saisonnalité.
- Le tourisme doit être socialement durable. Toutes les initiatives de classification et de labellisation (par exemple étoiles, écolabels) doivent tenir compte de la qualité de l'emploi. Les campagnes de labellisation sociale telles que [les hôtels et restaurants équitables](#) doivent être développées et promues dans tous les États membres de l'UE, en veillant à ce que les clients puissent choisir leurs établissements d'hôtellerie-restauration en évaluant des critères sociaux, et notamment des conditions de travail décentes et le respect des droits des salarié(e)s.
- Pour être véritablement durables, les entreprises du secteur du tourisme doivent être tenues responsables des impacts de leurs activités sur les communautés locales, les droits de l'homme et l'environnement, tant en Europe que dans le monde. EFFAT soutient l'adoption d'un instrument législatif européen contraignant sur l'obligation de diligence en matière de droits de l'homme (y compris les droits des salarié(e)s et des syndicats) et de conduite responsable des entreprises. L'acte juridique devrait établir des mécanismes de diligence raisonnable obligatoires et efficaces couvrant les activités des entreprises et leurs relations commerciales, leurs chaînes d'approvisionnement et de sous-traitance, y compris les systèmes de franchise et de la gestion des contrats. Les syndicats et les représentant(e)s des salarié(e)s devraient être pleinement impliqués dans l'ensemble du processus de diligence, aux niveaux national et transfrontalier, afin de permettre une meilleure application de la loi.

2. Actions dans le domaine du soutien économique au secteur du tourisme

EFFAT salue les mesures économiques prises jusqu'à présent par l'UE pour faire face à la crise COVID-19, notamment l'initiative d'investissement en réponse au coronavirus (CRII), la suspension des règles budgétaires de l'UE avec l'activation de la clause de sauvegarde générale du pacte de stabilité et de croissance, la garantie budgétaire accordée à la Banque européenne d'investissement pour fournir des liquidités aux entreprises, le soutien du mécanisme européen de stabilité (MES) en cas de crise pandémique et le soutien temporaire visant à atténuer les risques de chômage dans une situation d'urgence (SURE) pour soutenir les régimes nationaux de chômage partiel.

EFFAT demande que le secteur du tourisme soit fortement soutenu par le [Plan de relance pour l'Europe](#) proposé par l'UE, qui contient une série d'instruments tels que la « Prochaine Génération UE » et le cadre financier pluriannuel, destinés à aider à réparer les dommages économiques et sociaux causés par la pandémie COVID-19, à donner un coup de fouet à la relance européenne, et à protéger et créer des emplois.

EFFAT note bien que la Commission a reconnu le tourisme comme l'un des secteurs économiques les plus touchés.⁵ Cependant, EFFAT regrette qu'une ligne budgétaire spécifique pour le tourisme n'ait pas été incluse dans le cadre financier pluriannuel 2021-2027. EFFAT soutient également la [Résolution du Parlement européen du 19 juin 2020 sur le tourisme et les transports en 2020 et au-delà](#), adoptée le 19 juin 2020, qui souligne, entre autres, la demande de relance du secteur du tourisme, l'importance des investissements dans le secteur par le biais des mécanismes de relance et de résilience, ainsi que la nécessité d'inclure la possibilité de fournir un soutien financier supplémentaire au secteur du tourisme dans le plan de relance de l'UE, sur la base de la part que le secteur des voyages et du tourisme contribue au PIB d'un État membre.

La relance économique du secteur devrait toujours être conditionnée au respect des normes de travail, des droits des salarié(e)s et des syndicats.

Pour atteindre ces objectifs, les critères suivants doivent être remplis :

- Les entreprises doivent être soutenues, mais à des conditions et selon des modalités réciproques. Les salarié(e)s doivent être placé(e)s au centre de la relance du secteur. Les entreprises doivent jouer leur rôle pour surmonter les conséquences économiques de la crise du coronavirus et placer les intérêts de leurs salarié(e)s et de l'économie au-dessus de ceux des actionnaires, en utilisant l'argent disponible pour préserver les emplois et les salaires. La garantie de ne pas procéder à des licenciements ou de ne pas violer les droits des salarié(e)s doit être une condition claire de tout soutien du contribuable.
- Tout soutien financier tel que les aides d'État, les prêts ou les exonérations fiscales ne devrait être accordé qu'aux entreprises qui
 - sauvegardent l'emploi / créent des emplois décents, respectent les droits des salarié(e)s et les conventions collectives
 - ne sont pas inscrites dans des paradis fiscaux et ont toujours payé leur juste part d'impôts et de cotisations sociales
 - acceptent de suspendre les paiements de dividendes, les rachats d'actions et les options sur actions pendant la crise

⁵ Le nouvel instrument de relance proposé, la Nouvelle Génération UE, souligne que le tourisme pourrait connaître une baisse de plus de 70 % de son chiffre d'affaires au cours du deuxième trimestre 2020, tandis que les besoins d'investissement de base du tourisme, qui représentent 161 milliards d'euros, occupent la première place parmi les différents écosystèmes.

- L'investissement public et le soutien économique ciblé au profit du secteur du tourisme ne seront efficaces que s'ils vont de pair avec une relance de la demande des consommateurs. L'UE doit tirer les leçons du passé, s'abstenir d'imposer des mesures d'austérité et éviter que des millions de salarié(e)s ne perdent leur emploi et leur revenu. Un pouvoir d'achat solide, stimulé par des salaires décents, et associé aux droits acquis des salarié(e)s, tels que la limitation du temps de travail et les congés annuels payés, constituent la base même du tourisme.
- Le soutien économique au secteur devrait toujours être lié à des stratégies de transition verte et numérique vers un tourisme durable et neutre sur le plan climatique.
- Lorsque l'on envisage de soutenir le secteur du tourisme, il est nécessaire de garder à l'esprit la nature spécifique du tissu d'entreprises constitué principalement de PME, de micro-entreprises et de nombreux indépendants. Les grandes entreprises touristiques ont une plus grande capacité de résistance et d'adaptation que les petites, mais il faut éviter que la crise n'entraîne une prédominance beaucoup plus marquée des grandes sociétés sur le marché. C'est pourquoi les mesures de soutien économique au tourisme doivent envisager des lignes spécifiques pour les PME, dans le but d'accroître leur compétitivité par la transformation numérique, et le développement de projets collectifs qui génèrent des synergies et évitent la dépendance vis-à-vis des voyageurs, des plateformes ou d'autres grandes entreprises.
- Il convient de soutenir les mécanismes visant à générer des synergies de collaboration et des investissements public-privé pour le développement et l'amélioration des infrastructures physiques et numériques, ainsi que la conservation du patrimoine culturel, de l'environnement et du territoire. Il est essentiel de lier les instruments financiers au niveau de contribution des entreprises à la richesse nationale passée, présente et future (siège et contribution fiscale, retour en cas de désengagement, etc.), et d'éviter que les mécanismes de soutien aux entreprises ne deviennent des transferts vers des positions financières de nature spéculative ou monopolistique.
- Conformément aux recommandations de la Commission européenne, le modèle touristique doit évoluer vers un développement de la valeur ajoutée, en promouvant la recherche, le développement, l'innovation, l'excellence et la formation (R+D+I+E+F) comme axes stratégiques et interconnectés. L'engagement technologique, l'adaptation de la promotion et de la gestion du tourisme aux nouvelles technologies, la spécialisation intelligente, le développement d'infrastructures numériques dans les différents domaines de l'activité touristique, la gestion numérique des voyages et des flux touristiques ou l'utilisation d'outils numériques pour favoriser la confiance des touristes sont quelques-uns des axes à développer à cet égard.

3. Actions dans le domaine de l'emploi

Bien que le tourisme ait été, ces dernières années, un secteur de croissance mondiale et une source majeure d'emplois, le travail précaire a été la norme, et même les emplois autrefois considérés comme relativement sûrs ont cédé à la pression de l'externalisation et de la précarisation.

Les salarié(e)s du secteur du tourisme seront essentiel(le)s dans la phase de reprise du tourisme et au-delà. Il est donc de la plus haute importance de veiller à ce que les nouvelles exigences en matière de qualité et de stabilité de l'emploi, de santé et de sécurité, d'innovation, de durabilité et de qualité des services soient respectées. C'est pourquoi :

- La création d'emplois permanents à temps plein devrait être prioritaire, avec des emplois offrant des conditions de travail décentes, des salaires durables, une protection sociale adéquate et des droits pour les salarié(e)s.
- Les contrats « zéro heures » devraient être abolis et les modèles commerciaux actuels dans l'hôtellerie-restauration et le tourisme tels que l'externalisation/la sous-traitance

devraient être strictement réglementés car ils conduisent souvent à des conditions de travail précaires et à la perte des droits des salarié(e)s, et vu qu'ils sont susceptibles de mettre en danger la santé et la sécurité des établissements touristiques et des salarié(e)s, et de compromettre la qualité des services. EFFAT soutient l'adoption d'une législation européenne contraignante garantissant la responsabilité conjointe et solidaire (chaîne) tout au long de la chaîne de sous-traitance.

- Les effets de la pandémie COVID-19 constituent une menace réelle pour des millions d'emplois dans le secteur. EFFAT salue les initiatives prises dans plusieurs États membres pour protéger l'emploi par des régimes de chômage temporaire et de chômage partiel. Les mesures de maintien de l'emploi et de soutien des revenus devraient se poursuivre aussi longtemps que nécessaire, afin d'éviter les licenciements massifs et le chômage, ainsi que l'appauvrissement des salarié(e)s. Les États membres devraient veiller à ce que ces mesures couvrent tou(te)s les salarié(e)s employé(e)s dans le secteur du tourisme, y compris ceux et celles qui ont des formes d'emploi atypiques, tels que les salarié(e)s à temps partiel, les salarié(e)s employé(e)s dans la chaîne de sous-traitance, les travailleurs/euses sous contrat à durée déterminée et les effectifs saisonniers. Le niveau des allocations versées aux salarié(e)s doit toujours assurer un niveau de vie décent et ne doit pas être inférieur au salaire minimum applicable. Le mécanisme européen SURE (*Support to Mitigate Unemployment Risks in an Emergency - Soutien à la réduction des risques de chômage en cas d'urgence*) sera un outil très utile pour financer et soutenir les régimes nationaux de chômage temporaire. Il devrait être mis en œuvre rapidement et sans plus attendre. En outre, EFFAT invite la Commission à fournir des lignes directrices claires pour que les États membres bénéficiant du mécanisme SURE veillent à ce que tous les effectifs, y compris les salarié(e)s atypiques, soient couverts.
- Le rôle des négociations collectives sectorielles devrait être renforcé dans toute l'Europe, car les partenaires sociaux sont les mieux placés pour trouver des solutions sur mesure pour le secteur, et le dialogue social peut être un bon instrument pour l'adaptation du secteur à la nouvelle situation. Grâce au dialogue social et à la négociation collective, le processus à long terme de normalisation des activités touristiques devrait être géré de manière partagée et coordonnée.
- Les droits d'information, de consultation et de participation des salarié(e)s à tous les niveaux devraient être renforcés, car ce n'est que si personne n'est laissé pour compte qu'une transition en douceur est garantie.
- Toute mesure de restructuration doit être négociée avec les représentant(e)s des salarié(e)s et les syndicats de la manière la plus responsable possible, l'information et la consultation des organes de représentation des salarié(e)s à tous les niveaux (local, national, européen, mondial) doivent être effectuées de manière cohérente et en temps utile.
- Les salarié(e)s du secteur du tourisme qui ont été licencié(e)s doivent bénéficier d'un soutien financier de l'UE, tel que le Fonds européen d'ajustement à la mondialisation.
- Les gouvernements devraient lancer des programmes visant à promouvoir des emplois de qualité et à améliorer l'employabilité du personnel du tourisme.
- Globalement, si des mesures de restructuration, y compris la réduction des effectifs, sont inévitables, de nouveaux modes de redistribution du travail devraient être envisagés, par exemple une réduction générale du temps de travail pour assurer un travail pour tous et une répartition plus équitable, tout en garantissant un salaire décent et une protection sociale.

4. Actions dans le domaine de la santé et de la sécurité

La santé et la sécurité des salarié(e)s et des citoyens doivent être considérées comme une priorité absolue dans cette situation d'urgence. Pour que le tourisme reprenne, il est essentiel que les voyageurs et les hôtes qui utilisent les établissements touristiques et les salarié(e)s qui fournissent des services touristiques suivent des conseils pour prévenir la transmission du virus et les infections. Les mesures doivent être clairement communiquées, dans toutes les langues nécessaires, y compris par des moyens numériques, de manière visible et efficace, tant aux clients qu'aux salarié(e)s. Le personnel doit avoir l'assurance qu'il retourne sur des lieux de travail dont les risques ont été pleinement évalués, qui sont sûrs et conformes aux directives sur les pratiques de travail sûres, les EPI et la distanciation sociale.

Toutes les mesures prises doivent suivre les orientations fournies par les organismes internationaux, par exemple l'Organisation mondiale de la santé (OMS) « [Considérations opérationnelles pour la gestion de la COVID-19 dans le secteur de l'hébergement](#) », l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (OSHA) « [COVID-19 : retour sur le lieu de travail dans des conditions sûres et saines](#) », et la Commission Européenne « [Orientations de l'Union Européenne relatives à la reprise progressive des services touristiques et aux protocoles sanitaires dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration – COVID-19](#) ».

En particulier, les mesures suivantes doivent être prises :

- Des protocoles clairs en matière de santé et de sécurité pour le personnel, les hôtes et les fournisseurs doivent être adoptés, y compris la distanciation physique, l'évitement des rassemblements, les équipements de protection et la désinfection régulière des lieux de travail.
- Des plans d'urgence pour les cas suspects de COVID-19 sur les lieux doivent être élaborés : les salarié(e)s présentant des symptômes de COVID-19 ou ayant besoin de s'isoler ne doivent pas se sentir obligé(e)s de venir travailler sous peine de manquer d'indemnités de maladie ou de subir des mesures disciplinaires par rapport à l'évaluation de leur performance, ce qui mettrait en danger les collègues et les visiteurs. Il convient de verser l'intégralité des allocations de maladie dès le premier jour, les infections COVID-19 doivent être reconnues comme des maladies professionnelles, également par l'UE.
- Les mesures de santé et de sécurité doivent être renforcées au cas où les établissements d'accueil sont ou ont été utilisés comme installations de quarantaine ou de traitement COVID-19.
- Afin de regagner la confiance des clients, les destinations doivent démontrer qu'elles sont sûres. Cela pourrait se faire au moyen de « garanties sanitaires » complètes pour tous les établissements, avec une désinfection complète et sa certification, ainsi que des mécanismes de contrôle et de conformité pour l'application des processus de nettoyage réguliers.
- Dans le secteur de l'hébergement, les programmes facultatifs de nettoyage des chambres auxquels les clients peuvent volontairement renoncer doivent être suspendus⁶, et les chambres doivent être nettoyées pendant au moins une heure après le départ des clients⁷. Pour permettre aux salarié(e)s de se conformer aux nouvelles normes et exigences en matière d'hygiène, les modèles actuels d'organisation du travail dans le secteur de l'entretien des chambres - sous-traitance à des prestataires

⁶ Voir [Considérations opérationnelles pour la gestion de la COVID-19 dans le secteur de l'hébergement](#) p.5

⁷ Voir la Communication de la Commission [Orientations de l'Union Européenne relatives à la reprise progressive des services touristiques et aux protocoles sanitaires dans les établissements du secteur de l'hébergement et de la restauration – COVID-19](#), p. 12

externes, horaires serrés et quotas sur le nombre de chambres à nettoyer dans un temps donné - doivent être révisés.

- Les salarié(e)s doivent être pleinement informé(e)s et consulté(e)s sur les questions de santé et de sécurité par l'intermédiaire des organes de représentation des salarié(e)s et des syndicats. Lorsqu'il n'existe pas d'organes de représentation de la santé et de la sécurité, les salarié(e)s doivent avoir le droit d'élire ces représentants.

5. Actions dans le domaine de la qualification et de la formation

Avec la reprise du tourisme, le secteur doit faire face à de nombreuses nouvelles exigences découlant de la pandémie COVID-19, par exemple de nouvelles normes d'hygiène et de distanciation, des changements dans les habitudes de voyage et les attentes des clients, etc., et ce en plus des défis déjà rencontrés par la numérisation et l'utilisation croissante des nouvelles technologies, et par la recherche d'une meilleure durabilité environnementale. C'est pourquoi :

- La formation et la qualification des salarié(e)s doivent être des éléments clés de tous les plans de relance, afin de garantir que le secteur dispose d'un personnel qualifié lors de la réouverture des entreprises, et à l'avenir.
- Des stratégies ambitieuses de formation et de recyclage des salarié(e)s du secteur du tourisme doivent être développées, y compris l'amélioration des compétences numériques et de durabilité, en étroite coopération entre gouvernements, établissements d'enseignement, entreprises/employeurs, syndicats et partenaires sociaux.
- L'apprentissage devrait être particulièrement encouragé, car il donne aux jeunes une formation professionnelle approfondie et leur permet d'accéder avec succès au marché du travail. De nombreux apprentissages étant suspendus en raison de la pandémie, les États membres doivent soutenir les programmes d'apprentissage afin d'éviter que la formation professionnelle ne soit interrompue et que les jeunes n'abandonnent. En outre, les États membres doivent veiller à ce que les apprentissages soient pleinement conformes à la « [Recommandation du Conseil relative à un cadre européen pour des apprentissages de qualité et efficaces](#) ».
- Les employeurs devraient utiliser les périodes de moindre activité pour requalifier considérablement leur main-d'œuvre et d'améliorer leurs compétences.
- Tou(te)s les salarié(e)s devraient avoir accès à des mesures de qualification et de formation, y compris ceux et celles exerçant des formes d'emploi atypiques ; le personnel pourrait par exemple se voir garantir une proportion hebdomadaire minimale de ses heures contractuelles rémunérées à des fins de formation et de perfectionnement.
- Toutes les initiatives de qualification et de formation au niveau de l'entreprise devraient être planifiées, mises en œuvre et évaluées en étroite coopération entre les directions, les représentant(e)s des travailleurs-euses et les syndicats, et il faudrait veiller à ce que les qualifications et compétences acquises soient transférables à d'autres entreprises.

6. Les étapes suivantes

De nombreuses propositions valables ont été avancées ces dernières semaines par un large éventail d'acteurs et de parties prenantes aux niveaux mondial, européen et national sur la manière de préparer le tourisme à la reprise et aux défis futurs ⁸.

- La relance du tourisme repose fortement sur sa promotion conjointe et sur l'étroite coopération entre les États membres en matière d'ouverture des frontières, de levée des restrictions de voyage et de réouverture des entreprises. Les États membres de l'UE ne doivent pas agir de manière indépendante, mais adopter une approche concertée, sous la coordination de la Commission européenne. EFFAT se félicite de la nouvelle version du site web [Re-open EU](#), un outil interactif, disponible en 24 langues et fréquemment mis à jour, qui fournit les informations dont les touristes ont besoin pour planifier leurs voyages et leurs vacances en Europe, tout en restant en bonne santé et en sécurité.
- Il est important que tous les acteurs du tourisme concernés, au niveau de l'UE et à tous les autres niveaux, soient pleinement impliqués dans la relance du secteur, en élaborant un plan d'action clair à court et moyen terme, assorti de mesures concrètes. Les syndicats représentant les salarié(e)s du tourisme, y compris EFFAT, et les partenaires sociaux du secteur doivent jouer un rôle crucial dans la planification, la mise en œuvre et le suivi des initiatives prises pour faciliter la relance du secteur.
- À tous les niveaux appropriés (mondial, européen, national, régional, local), des « conseils du tourisme » devraient être mis en place pour suivre l'évolution du secteur, anticiper les changements, élaborer des stratégies, etc. avec la pleine participation des partenaires sociaux. Ces conseils pourraient être complétés, par exemple, par des groupes de travail sur la gestion des crises (task forces), des observatoires du tourisme, etc.

EFFAT salue le projet de la Commission d'organiser une Convention européenne du tourisme à l'automne 2020, et de construire une feuille de route vers un tourisme européen durable, innovant et endurant dans le cadre d'un « Agenda européen pour le tourisme 2050 », et réitère sa disponibilité à participer à toute initiative visant à atténuer l'impact de la COVID-19 sur le secteur du tourisme et à accélérer sa reprise, comme indiqué dans la lettre de l'EFFAT intitulée « [Se remettre de la pandémie de la COVID-19 - il est temps de se préparer à un tourisme plus durable et socialement responsable](#) » et adressée aux institutions européennes le 30 avril 2020.

⁸ Par exemple OMT « [Soutenir l'emploi et l'économie par les voyages et le tourisme - Un appel à l'action pour atténuer l'impact socio-économique de la COVID-19 et accélérer la reprise](#) » ; Communication de la Commission « [Le tourisme et les transports en 2020 et au-delà](#) » ; document politique du groupe S&D au Parlement européen intitulé « [Back on Track](#) » pour la relance du tourisme ; communiqué de presse du PE « [Le Parlement demande de nouvelles mesures pour sauver le tourisme de l'UE](#) » ; CCOO « [Turismo 20.20 - 20 propuestas para su viabilidad presente - 20 propuestas para su sostenibilidad futura](#) »